

2021年8月18日 [日本語訳]

## Genesys Cloud CX に設定だけで利用開始できる AI と自動化の機能を追加 コンテキストやインテントに基づいた共感性のある顧客体験を実現

デジタルと音声チャネルにおいて AI と自動化を簡単に統合

サンフランシスコ – 2021年8月11日 – カスタマーエクスペリエンス・オーケストレーションのグローバル・クラウド・リーダーである [ジェネシス](#) は、AI(人工知能)を使った自動化と拡張を IT 部門のサポートなしに数分で実装できる Genesys Cloud CX™ プラットフォームの新機能を発表しました。新たに追加された Genesys Predictive Routing、Genesys Web Messaging、Intent Miner for Bots によって、企業はデータに基づいた体験を構築し、適切なタイミング、適切なチャネル、適切なコンテキストで顧客を惹きつけ、共感性のあるエクスペリエンスを提供することができます。

今日のデジタルエコノミーにおいて、企業との対話に対する消費者からの期待はかつてないほどに高まっています。ソーシャルメディアやメッセージングアプリが当たり前になった今、企業とのつながりは、友人や家族とのつながりと同じように、シームレスでパーソナライズされたものでなければなりません。消費者は、話を聞いてもらい、理解してもらい、顧客としての価値を認めてもらいたいと感じています。そのような共感を得られない企業は、顧客の信頼とロイヤルティを失うリスクがあります。

共感できる体験を提供するためには、顧客の意図や状況を理解する AI や自動化技術が不可欠です。しかし、従来の AI は、カスタムデータモデル、データサイエンティスト、プロフェッショナルサービスチームなど、技術的にも財政的にも高額な投資を必要とする難しいプロセスであるため、多くのコンタクトセンターにとって手の届かないものでした。

Genesys Cloud CX を使えば、IT サポートを必要としないローコードツールを使って、ボタンを押すだけで AI を統合することができます。

新たに追加になった機能は以下の通りとなります。

- **AI ベースのコール・ルーティング:** [Genesys Predictive Routing](#) は、ユーザーがボタンをクリックするだけで起動できる、世界初の AI ルーティング・ソリューションです。Genesys Predictive Routing は、何百もの異なるデータポイントを分析して、お客様と、お客様のやり取りに対応して解決するのに最も適したエージェントをマッチングし、よりパーソナライズされた体験を提供します。他のコール・ルーティング・ソリューションとは異なり、Genesys Predictive Routing は数ヶ月ではなく数週間で結果を得られます。また、サービス・エンゲージメントを必要としません。
- **お客様の意図を検出するボット:** [Dialog Engine Bot Flows](#) の新機能 Intent Miner は、音声およびテキスト分析を用いて顧客の意図を検出し、ボット構築プロセスを大幅に改善します。自然言語処理(NLP)をビジネスロジックや自動化と組み合わせることで、ボットはお客様の要望をよりよく理解し、より直感的なセルフサービス体験を提供することができます。また、新しい多言語機能とナレッジ FAQ により、企業はよりスマートなボットを構築し、世界中のお客様に提供することができます。
- **非同期型ウェブメッセージング:** 新しい [Genesys Web Messaging](#) は、従来の Web チャットをさらに進化させ、ユーザーが会話のペースをコントロールできるようにします。リッチでインタラクティブな会話が時間を超えて続くことで、ユーザーはリクエストを再入力したり、次に空いているエージェントを待つことなく、都合の良い時に離脱したり戻ったりすることができます。AI と統合することで、企業はカスタマージャーニーをリアルタイムで監視し、お客様が助けを必要としているか、質問があるかなど、適切なタイミングで積極的に関与することができます。

本リリースに関連したコメント

「過去 1 年間のデジタルインタラクションの爆発的な増加により、コンタクトセンターのデータが大量に増加しています。自動化は、規模の拡大と成長を目指す企業にとって必須ですが、AI は従来、多くの企業にとって



手の届かないものでした。当社のターンキーAIソリューションは、企業がAIを導入・統合する方法を変革し、あらゆるサイズの企業がAIを利用できるようになります。」と、Genesys Cloud CX™のエグゼクティブ・バイスプレジデント兼ジェネラルマネージャーのOlivier Jouveは述べています。

「Genesys Cloud CXプラットフォームは、よりアジャイルかつカスタマーセントリックへに移行を支え、特に新機能を迅速に統合できる点が気に入っています。Genesys Predictive Routingは、ボタンをクリックするだけで、すぐに利用開始できました。その効果はすぐに現れ、達成できたROIに満足しています。初期のトライアル段階でコール処理時間が14%短縮し、転送率が6%低下しました。」とProbe GroupのChief Technology Officer、Rohan Khannaは話しています。

#### 新機能の提供について

Genesys Predictive Routing、Genesys Web Messaging、Intent Miner for Dialog Engine Bot Flowsは、Genesys Cloud CXプラットフォームでご利用いただけます。詳細については、以下のサイトをご確認ください。  
<https://www.genesys.com/genesys-cloud>

#### ジェネシスについて

ジェネシスは世界100カ国以上において、毎年700億件以上の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。クラウド、AI、デジタル技術のパワーを通じて、企業はジェネシスのスケール可能で共感性の高いカスタマーエクスペリエンスのビジョンであるExperience as a Service<sup>SM</sup>を実現できます。ジェネシスでは、マーケティング、セールス、サービスのすべてのチャンネルにおけるカスタマーモーメントをつなぐとともに、従業員の体験も改善します。バックオフィス技術をモダンな収益源に変えることで、ジェネシスは真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかわり、信頼とロイヤリティを育むことをサポートします。詳しくは、[www.genesys.com/ja-jp](http://www.genesys.com/ja-jp)をご覧ください。

©2021 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud, Genesys Cloud CX, Genesys Engage, Genesys Multicloud CX, Genesys DX and Experience as a Service are trademarks, service marks and/or registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.

**<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>**

ジェネシスクラウドサービス株式会社 マーケティング本部

齊藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: [tetsuya.saito@genesys.com](mailto:tetsuya.saito@genesys.com)

ジェネシスクラウドサービス広報事務局 (Vertigo 内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 080-4178-2393

Email: [alex@vertigo.jp](mailto:alex@vertigo.jp)